

平成27年4月-12月の相談・苦情・あっせん申立てについて

平成27年4月-12月の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は以下のとおりです。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成27年 4月-12月	平成26年 4月-12月	増減
相談	641	527	581	639	593	596	776	633	711	5,697	6,613	-13.9%
苦情	101	94	104	105	101	109	132	117	130	993	477	+108.2%
あっせん	6	5	9	10	5	14	15	17	11	92	73	+26.0%

【コメント】

- 前年同期に比べ、相談件数が減少したものの、苦情件数及びあっせん件数は増加しました。苦情件数の増加は、今年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「金融商品取引業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の表明」についても、「苦情」に含めていること、利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることによるものです。あっせん件数の増加は、8月下旬の日経平均の急落及び急激な円高による為替相場の乱高下により、9月以降、増加傾向にあるためです。
- 商品別の内訳は、苦情では、株式の割合が高く(36.9%)、次いで投信(22.3%)、債券(19.4%)となっています。あっせんの申立ても苦情と同様、株式の割合が高く(38.0%)、次いで投信(21.7%)、債券(17.4%)となっています(参考2)。あっせんについては、引き続き、株式に関する事案が多く、債券及び投信に関する事案については、主として、新興国通貨建ての債券(仕組債を含む)や通貨選択型投資信託の事案が引き続き多い傾向にあります。
- 苦情及びあっせんの内容では、苦情は、引き続き、売買取引に関する苦情の割合が高くなっていますが、あっせんは、説明義務や適合性(勧誘する商品等が顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的に照らして適合的であるかどうかということ)に関するものが増えてきています(参考3)。
- あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人5.4%、男性38.0%、女性56.5%となっています(参考4)。

(参考1) 相談の商品別・内容別内訳 (平成27年4月－12月受付分)

区 分	件 数	構成比(%)
株式	2,414	42.4
債券	570	10.0
投信	935	16.4
有価証券デリバティブ	45	0.8
金融先物デリバティブ	405	7.1
CFD	29	0.5
その他デリバティブ	5	0.1
第2種関連商品	21	0.4
ラップ	55	1.0
その他	1,218	21.4
合 計	5,697	100

区 分	件 数	構成比(%)
制度に関する相談	2,670	46.9
勧誘に関する相談	508	8.9
売買取引に関する相談	860	15.1
事務処理に関する相談	807	14.2
投資運用に関する相談	9	0.2
投資助言に関する相談	27	0.5
その他の相談	816	14.3
合 計	5,697	100

(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは主に株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものを指します。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

(参考2) 苦情及びあっせん申立ての商品別内訳 (平成27年4月－12月受付分)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成26年 4月－12月		平成27年 4月－12月		平成26年 4月－12月		平成27年 4月－12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
株式	201	42.1	366	36.9	33	45.2	35	38.0
債券	83	17.4	193	19.4	20	27.4	16	17.4
投信	111	23.3	221	22.3	10	13.7	20	21.7
金融先物	37	7.8	102	10.3	5	6.8	12	13.0
有価証券デリバティブ	10	2.1	24	2.4	0	—	4	4.3
CFD	9	1.9	8	0.8	3	4.1	2	2.2
その他のデリバティブ	1	0.2	1	0.1	1	1.4	1	1.1
第2種関連商品	4	0.8	6	0.6	0	—	0	—
ラップ	6	1.3	25	2.5	0	—	2	2.2
その他	15	3.1	47	4.7	1	1.4	0	—
合 計	477	100.0	993	100.0	73	100.0	92	100.0

(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは主に株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものを指します。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

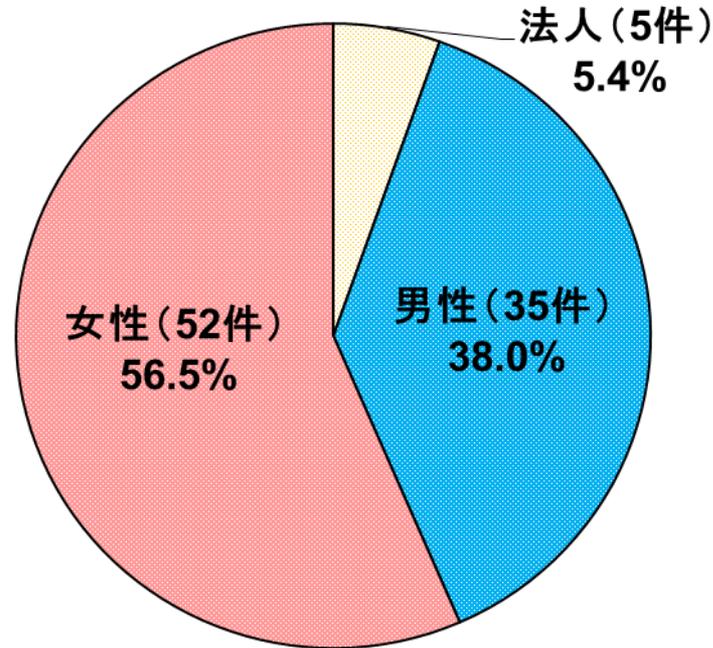
(参考3) 苦情及びあっせん申立ての類型別内訳 (平成27年4月－12月受付分)

苦 情				
類 型	平成26年 4月－12月		平成27年 4月－12月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	176	36.9	365	36.8
うち説明義務	64	13.4	157	15.8
強引な勧誘	18	3.8	61	6.1
適合性	42	8.8	49	4.9
売買取引	169	35.4	370	37.3
うち売買一般	85	17.8	168	16.9
無断売買	38	8.0	78	7.9
扱者主導	21	4.4	31	3.1
事務処理	86	18.0	140	14.1
投資運用	2	0.4	4	0.4
投資助言	6	1.3	10	1.0
その他	38	8.0	104	10.5
合 計	477	100.0	993	100.0

あ っ せ ん				
類 型	平成26年 4月－12月		平成27年 4月－12月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	59	80.8	67	72.8
うち適合性	27	37.0	30	32.6
説明義務	21	28.8	24	26.1
誤った情報	6	8.2	9	9.8
売買取引	12	16.4	22	23.9
うち無断売買	2	2.7	10	10.9
売買一般	7	9.6	5	5.4
売買執行ミス	2	2.7	5	5.4
事務処理	0	—	3	3.3
投資運用	0	—	0	—
投資助言	1	1.4	0	—
その他	1	1.4	0	—
合 計	73	100.0	92	100.0

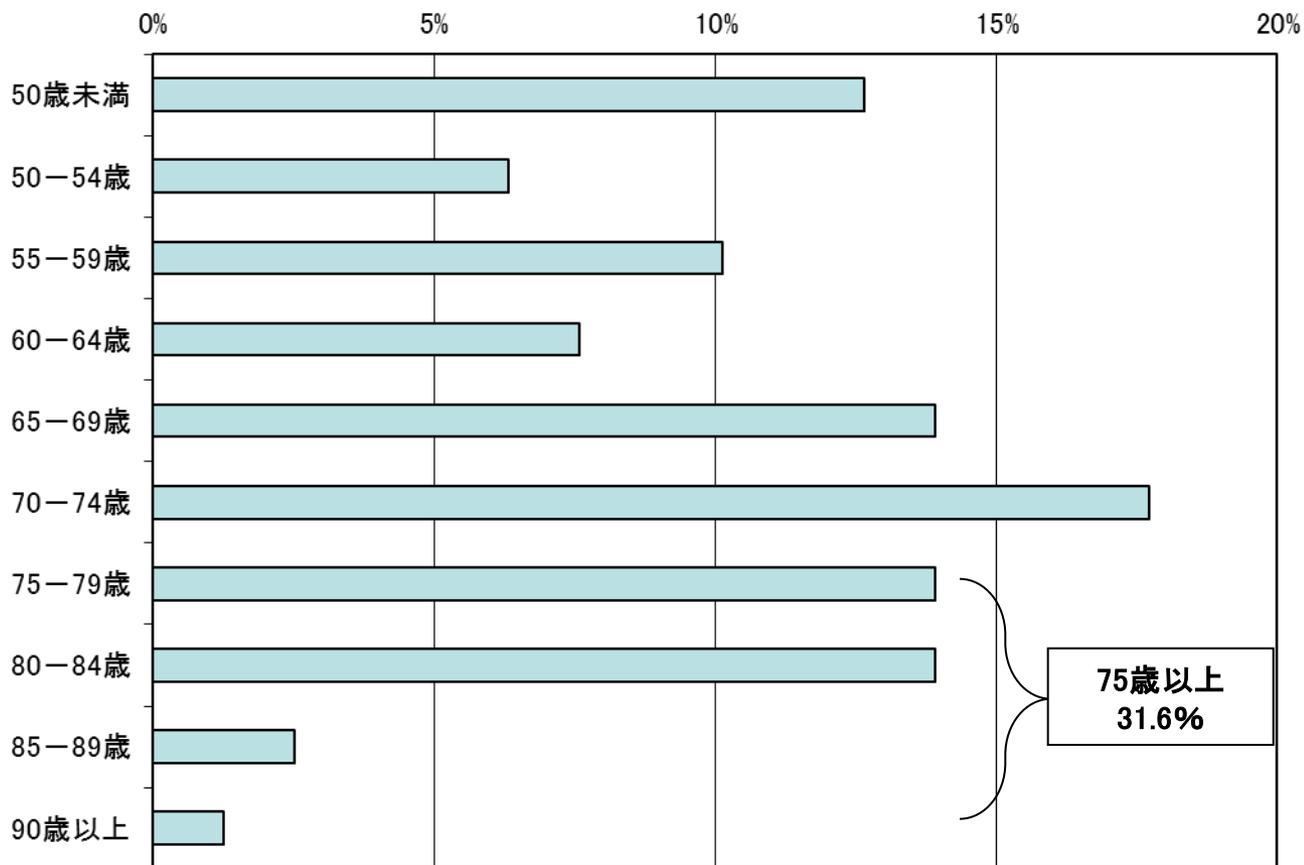
(注) 「売買一般」とは、売買取引に関する苦情及びあっせんのうち、「無断売買」、「過当売買」、「扱者主導売買」、「売買執行ミス」、「システム障害」等に分類されないものをいいます。

(参考4) あっせん申立ての個人法人別状況
(平成27年4月－12月受付分)



(注) 前年同期の割合は、男性(24件)32.9%、女性(39件)53.4%、法人が(10件)13.7%でした。

(参考5) 平成27年4月－12月に終結した事案における申立人の年齢分布

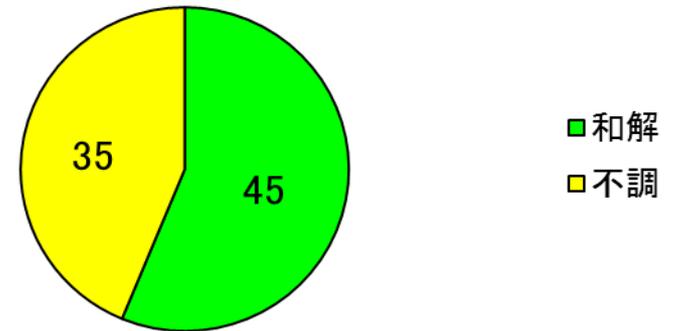


(注) 平成26年度に終結した事案における申立人のうち75歳以上の高齢者の割合は、40.9%でした。

あっせんの実施状況(平成27年4月－12月)

期 初 未 済 件 数	25
申 立 件 数	92
終 結 件 数	87
期 末 未 済 件 数	30

取下げ等を除く終結件数 80件



【概況】

27年度第3四半期に終結したあっせんの件数は87件で、その内訳は、取下げ等7件、和解45件、不調35件でした。取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は56%でした(26年度は59%)。取下げ等を除く終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案が71件、2回の事案が7件であわせて全体の約98%を占めており、平均開催回数は1.1回でした(26年度は1.2回)。

(注) 和解の成否は、それぞれの事案の個別の事情に左右されやすい点に留意する必要があります。